Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2011–2012

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

MESSAGE DU MINISTRE **5**

MESSAGE DU PRÉSIDENT **6**

SECTION I : SURVOL DE L'ORGANISME **8**

Raison d'être 9

Responsabilités 9

Contribution à la Stratégie fédérale du développement durable 10

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes 10

Sommaire de la planification 11

Contribution des priorités au résultat stratégique 14

Analyse des risques 16

Forces et opportunités à saisir *17*

Défis et menaces *17*

Profil des dépenses 19

Budget des dépenses par vote 20

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DES PROGRAMMES **21**

Activités de programmes par résultat stratégique 22

Principaux éléments de la planification : secteur de la radiodiffusion 23

Avantages pour les Canadiens 24

Principaux éléments de la planification : secteur des télécommunications 25

Avantages pour les Canadiens 26

Principaux éléments de la planification : services internes 27

Avantages pour les Canadiens 28

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES **29**

Faits saillants financiers 30

Tableaux de renseignements supplémentaires 31

SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT **32**

Message du ministre

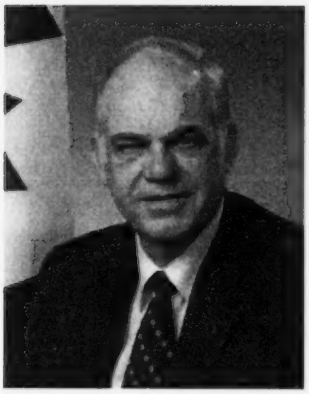
Les organismes du portefeuille du Patrimoine canadien travaillent de près avec des partenaires de partout au pays afin de remplir leur mandat et de réaliser les objectifs du gouvernement du Canada liés aux arts, à la culture, au patrimoine et à la participation citoyenne. Je suis heureux de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2011–2012 préparé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Les Canadiens continuent d'adopter les technologies numériques, ce qui leur donne plus d'occasions que jamais de profiter de la programmation télévisuelle et radiophonique, ainsi que de communiquer entre eux. Le CRTC est chargé de réglementer la radiodiffusion et des télécommunications, deux industries qui sont engagées sur une voie à la fois nouvelle et captivante. Cette année, le CRTC accordera une plus grande flexibilité aux principaux groupes de propriété afin qu'ils puissent créer des émissions télévisées canadiennes de haute qualité et de les rendre disponibles aux Canadiens sur la plateforme de leur choix.

Le CRTC travaillera également en étroite collaboration avec les télédiffuseurs conventionnels alors qu'ils terminent leurs préparatifs en vue de passer à la télévision numérique. Le Conseil a mis en place des mesures visant à s'assurer que les téléspectateurs continuent d'avoir accès aux émissions transmises par leurs stations de télévision locales. De plus, le CRTC mettra en œuvre sa décision concernant les services de base que les entreprises de télécommunications doivent offrir aux Canadiens.

Je suis fier que le CRTC s'engage à poursuivre ses efforts en vue d'accroître la qualité de vie des Canadiens et le dynamisme culturel, social et économique du Canada. J'invite tous ceux et celles qui désirent avoir un aperçu des responsabilités et des activités du CRTC à prendre connaissance de ce rapport.

L'honorable James Moore, C.P., député



Message du président

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport sur les plans et priorités* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour l'année 2011–2012. Ce document décrit les principales activités que le Conseil entreprendra pour veiller à ce que les cadres réglementaires élargissent l'éventail des choix offerts aux consommateurs et encouragent la concurrence entre les fournisseurs de services.

Le paysage de l'industrie canadienne de la radiodiffusion a sensiblement changé au cours des dernières années, particulièrement en raison de la consolidation de la propriété. Compte tenu de la présence des grandes entreprises de communications intégrées verticalement, le CRTC tiendra une audience publique pour examiner ses mesures de protection visant à empêcher les pratiques anticoncurrentielles sur le marché. Nous veillerons à ce que les négociations entre les distributeurs et les entreprises de programmation se déroulent conformément aux bonnes coutumes commerciales.

En mars 2010, le CRTC a prolongé d'une année les licences des principaux radiodiffuseurs privés et publics. Notre prochaine charge de travail est de tenir des instances pour renouveler leur licence et établir les engagements de programmation des prochaines années. Nous aurons notamment l'occasion d'examiner avec la Société Radio-Canada la façon dont les services de radio et de télévision de ce diffuseur public peuvent encourager et promouvoir l'expression canadienne dans un environnement numérique.

Le CRTC s'engage en outre à garantir une transition harmonieuse vers la télévision numérique d'ici le 31 août 2011. Après avoir entendu les préoccupations de l'industrie, nous avons conclu que les stations de télévision locales des grands centres et celles qui exploitent les canaux de 52 à 69 d'un bout à l'autre du pays devraient passer au mode numérique. Il est impératif que les consommateurs touchés soient informés des changements de leurs services de télévision. Le CRTC demandera aux radiodiffuseurs d'élaborer une initiative de sensibilisation nationale à cet égard.

Durant la session parlementaire d'automne, le gouvernement a adopté le projet de loi C-28, qui permettra de réduire la quantité de courriels non sollicités et de programmes

informatiques dommageables que les Canadiens reçoivent. En vertu de la loi, le CRTC détient des responsabilités et des pouvoirs d'enquête et d'application importants pour contrer le problème du pourriel. Nous continuerons à prendre les dispositions nécessaires pour appliquer cette loi, aux côtés de nos partenaires d'Industrie Canada, du Bureau de la concurrence et du Commissariat à la protection de la vie privée.

Enfin, l'évolution et la convergence de l'industrie des communications obligent les organismes de réglementation à revoir leurs approches traditionnelles. Le CRTC tient résolument à rencontrer ce défi. Dans la mesure du possible, nous modifierons les règles pour les rendre plus simples, tout en explorant de nouveaux concepts et outils de réglementation visant à mieux servir les intérêts des Canadiens. Nous avons également hâte d'appuyer la stratégie prévue du gouvernement sur l'économie numérique.

Konrad von Finckenstein, c.r.

Président

Section I : Survol de l'organisme

Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme indépendant d'administration publique qui réglemente et surveille les systèmes canadiens de radiodiffusion et de télécommunications dans l'intérêt du public, selon les objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 *et la Loi sur les télécommunications* de 1993.

Le CRTC s'efforce de concilier les besoins des Canadiens avec ceux de l'industrie des communications. En vertu de son rôle et de ses pouvoirs réglementaires, le CRTC traite de questions d'ordre économique, social et culturel afférentes à l'industrie des communications. Ainsi, le Conseil favorise :

- la saine concurrence au sein de l'industrie canadienne des communications, assurant le meilleur service aux Canadiens et la création d'emplois;
- la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada;
- une accessibilité accrue pour les personnes ayant un handicap, par exemple le sous-titrage pour la déficience auditive, et la vidéodescription pour la déficience visuelle; et
- le développement de mécanismes visant à traiter des problèmes comme des propos offensants ou la violence dans les médias électroniques, ou encore l'imposition de tarifs injustes pour des services de téléphone.

Responsabilités

Le CRTC fonctionne sous l'autorité de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* de 1985. Son mandat est régi par la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de grande qualité et variée. La *Loi sur les télécommunications* vise à garantir l'accès des Canadiens à des services de téléphonie et de télécommunications sûrs et de grande qualité, à prix abordables.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités par des activités interreliées, telles que :

- consulter et informer les Canadiens au moyen d'instances publiques et de son site Web;
- attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- autoriser ou refuser les fusions, acquisitions ou changement de propriété;
- approuver les tarifs et certaines ententes de l'industrie des télécommunications;
- surveiller l'état de la concurrence et en retirer les obstacles;
- régler les différends liés à la concurrence;
- rechercher, élaborer et mettre en œuvre des politiques de réglementation;
- surveiller, évaluer et réviser les obligations financières et de programmation pour s'assurer que les entreprises de radiodiffusion respectent la réglementation et les conditions de leurs licences; et
- administrer la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et appliquer les règles qui s'y rapportent.

Le CRTC travaille avec diligence pour veiller à ce que le secteur des communications soit réglementé de manière juste et efficace, et de manière à favoriser le libre jeu du marché. Il s'efforce de garder ses politiques réglementaires à jour, adaptées aux technologies émergentes, à l'évolution du marché, et aux intérêts changeants des consommateurs.

De plus, les activités du CRTC sont guidées par les quatre principes suivants : la diligence, la transparence, l'équité et la prévisibilité.

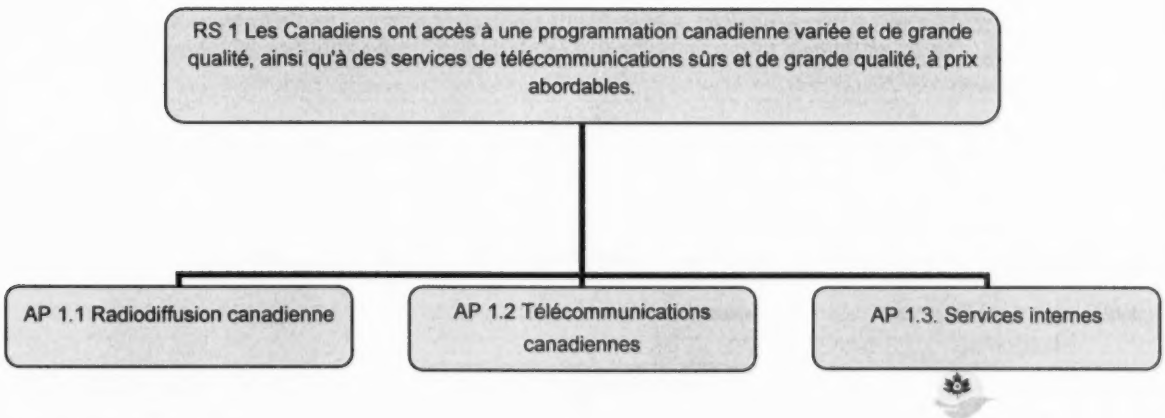
En tant qu'organisme fédéral, le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles. Le CRTC est inscrit à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et aux directives du gouvernement du Canada visant à garantir l'excellence de ses services, et son imputabilité aux Canadiens.

Contribution à la Stratégie fédérale du développement durable

Le 6 octobre 2010, le ministre de l'Environment a annoncé la Stratégie fédérale du développement durable visant à améliorer la durabilité environnementale. La stratégie vise à :

- fournir une image globale intégrée des mesures gouvernementales et des résultats concrets visant la durabilité environnementale;
- établir un lien clair entre la planification et la présentation de rapports en matière de développement durable et le système gouvernemental de base en matière de planification des dépenses et de présentation de rapports; et
- ouvrir la voie à un processus efficace d'évaluation, de suivi et de présentation de rapports.

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes



Légende des boutons

Thème I : Relever les défis des changements climatiques et de la qualité de l'air

Thème II : Maintenir la qualité et la disponibilité de l'eau

Thème III : Protéger la nature

Thème IV : Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement

En 2011–2012, le CRTC visera à faire en sorte que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications sûrs et de grande qualité, à prix abordables.

Trois activités de programmes contribueront à l'atteinte des résultats stratégiques :

- la radiodiffusion canadienne, qui traite des activités et des priorités du secteur de la radiodiffusion
- les télécommunications canadiennes, qui traitent des activités et des priorités du secteur des télécommunications; et
- les services internes, qui incluent les services juridiques, les communications, la planification et les processus, les services financiers et administratifs, la gestion de l'information et des technologies, et les ressources humaines.

Sommaire de la planification

Ressources financières[1] (en millions de dollars)

2011–12	2012–13	2013–14
53,8	53,3	53,1

Ressources humaines[1] (équivalents temps plein)

2011–12	2012–13	2013–14
448	448	448

Ces totaux prévisionnels ne tiennent pas compte des ressources financières et humaines liées aux activités relatives à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, puisqu'en date de la version définitive de ce document, aucun financement n'a été déterminé après le 31 mars 2011. Le CRTC, Industrie

[1] Les montants des ressources financières et humaines comprennent les montants liés au peojet de loi C-28 intitulé « *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique* » qui a reçu la sanction royale le 15 décembre 2010.

Canada et les agences centrales collaboraient afin d'étudier les possibilités de solutions de financement à long terme à implanter à compter du 1er avril 2011.

Objectif stratégique : Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications sûrs et de grande qualité, à prix abordables.	
Indicateurs de rendement	**Objectifs**
1. Pourcentage du contenu canadien diffusé par les services de radio et de télévision canadiens 2. Pourcentage de la majoration tarifaire des services de téléphone 3. Pourcentage des Canadiens ayant accès à une ligne terrestre ou des services de téléphone mobile	1. Au moins 35 % des sélections musicales populaires à la radio et 55 % d'émissions de télévision conventionnelle doivent être canadiennes. 2. La majoration des tarifs pour les services de téléphone demeure inférieure au taux d'inflation. 3. Plus de 98 % des Canadiens ont accès aux services terrestres ou aux services de téléphone mobile

Activité du programme	Prévisions des dépenses 2010–11	Dépenses prévues (en millions de dollars)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2011–12	2012–13	2013–14	
Radiodiffusion canadienne	17,8	17,6	17,6	17,6	Une culture et un patrimoine vibrants
Télécommunications canadiennes	17,0	18,0	17,8	17,6	Un marché équitable et concurrentiel
Services internes	18,4	18,2	17,9	17,9	
Total des dépenses prévues	53,2	53,8	53,3	53,1	

Description des services internes :

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services comprennent les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation.

Cette déclaration des Services internes est conforme au bulletin d'information *Profil révisé des services internes du gouvernement du Canada* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour toutes les organisations assujetties à la Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Activité du programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne			
Priorités opérationnelles	**Type**	**Liens avec le résultat stratégique**	**Description**
Renouvellement de licences de télévision par groupes de propriété	Nouvelle	Le CRTC fera en sorte que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité à la télévision privée.	Le Conseil tiendra des audiences publiques en vue d'examiner les demandes de renouvellement de licences des groupes de propriété exploitant des services conventionnels, spécialisés et payants.
Renouvellement de licences de la SRC (radio et télévision)	Nouvelle	Le CRTC veillera à ce que la SRC continue de remplir les obligations et de satisfaire aux objectifs spéciaux visés par la *Loi sur la radiodiffusion* pour le radiodiffuseur public national du Canada.	Le Conseil tiendra une audience publique en vue d'examiner le renouvellement des licences des services de radio et de télévision de langues française et anglaise de la SRC.
Examen du cadre réglementaire sur l'intégration verticale	Nouvelle	Le CRTC préserve la diversité des voix dans le système canadien de radiodiffusion.	Le Conseil examinera les questions concernant la propriété d'entreprises de distribution, de programmation et de production par une seule entité.
Transition de la télévision analogique vers le mode numérique	Permanente	La transition vers la télévision numérique apportera de nombreux avantages pour les Canadiens. Les téléspectateurs auront accès à une meilleure qualité visuelle et sonore, y compris de la programmation en haute définition. La transition permettra également la diffusion de plusieurs services à l'intérieur d'un seul signal. De plus, elle permettra d'utiliser le spectre aux fins de sécurité publique et une plus grande concurrence et innovation au niveau du sans fil.	D'ici le 31 août 2011, les stations de télévision locales dans les grands marchés de plus de 300 000 et dans les capitales des provinces et des territoires devraient passer au service numérique. Le CRTC demandera aux radiodiffusion d'élaborer des initiatives d'information et de sensibilisation des consommateurs concernés par cette transition.
Approche de réglementation à l'égard de l'économie numérique	Nouvelle	La participation du Canada à l'économie numérique permettra aux consommateurs d'avoir un plus grand choix, d'accroître la productivité des entreprises et la compétitivité internationale.	Le CRTC continuera de faire mieux comprendre les incidences de la convergence sur l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications, à l'échelle nationale et internationale. Le CRTC évaluera le bien-fondé des approches réglementaires dans ce contexte. Le CRTC publiera un rapport factuel intitulé *Naviguer dans les eaux de la convergence II*, qui présentera les défis et les possibilités liés au cadre de réglementation actuel.

Transition vers une coréglementation accrue	Nouvelle	La coréglementation facilite les rapprochements entre les entreprises de l'industrie et permet de mieux répondre aux besoins et aux préoccupations des consommateurs. Elle réduit également les besoins d'interventions réglementaires rigoureuses de la part du Conseil.	Le Conseil mettra en application ses décisions sur l'examen de l'agence de protection des consommateurs qu'est le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications. Le CRTC effectuera des recherches et des consultations en vue d'offrir une approche permettant d'élaborer les normes et les codes de l'industrie pouvant être nécessaires.

Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes			
Priorités opérationnelles	**Type**	**Liens avec le résultat stratégique**	**Description**
Loi antipourriel	Nouvelle	L'application de la loi antipourriel permettrait de réduire la quantité de messages électroniques commerciaux et de programmes informatiques dommageables que les Canadiens reçoivent, ainsi que d'assurer l'accès à des services plus fiables et d'assurer une meilleure protection de la vie privée.	En vertu de la loi, le CRTC détient des responsabilités et des pouvoirs d'enquête et d'application importants permettant de contrer les pourriels et les programmes malicieux. Le CRTC mettra en place des processus d'application et d'enquête, des systèmes et des outils et commencera à appliquer les règles antipourriel.
Suivi de l'instance portant sur « l'obligation de servir »	Nouvelle	La décision du Conseil peut avoir une incidence sur la fourniture du service de télécommunications de base, y compris l'établissement d'objectifs à l'égard du déploiement des services Internet à large bande au Canada, et sur la concurrence dans les marchés de petites compagnies de téléphone titulaires.	À l'automne 2010, le Conseil a tenu une instance publique afin de revoir les questions touchant la fourniture des services de télécommunications de base dans toutes les régions du Canada et les mécanismes utilisés pour subventionner ces services dans les zones de desserte à coût élevé. Le Conseil examinera les décisions ayant une incidence sur la concurrence dans les diverses régions à la lumière de sa décision.
Examen du régime d'interconnexion des réseaux	Nouvelle	Cet examen vise à assurer le déploiement de réseaux de télécommunications modernes et efficaces partout au Canada.	L'interconnexion des réseaux de téléphone est nécessaire afin de permettre aux abonnés de divers fournisseurs de services de communiquer entre eux. En conséquence des changements majeurs survenus dans l'industrie des télécommunications, telle que l'évolution des réseaux Internet, le Conseil procédera à un examen approfondi du régime d'interconnexion des réseaux.

Activité de programme 1.3 : Services internes			
Priorités de gestion	**Type**	**Liens avec le résultat stratégique**	**Description**
Approche de réglementation simplifiée	Permanente	Les nouvelles *Règles de pratique et de procédure* permettront de mieux harmoniser les procédures respectives de la radiodiffusion et des télécommunications, en vue d'encourager une meilleure participation des Canadiens aux instances du CRTC. Elles permettront également au Conseil d'être plus transparent et de mieux s'adapter aux nouvelles technologies.	Le CRTC adopte de nouvelles règles de procédure simplifiées et unifiées qui entreront en vigueur le 1er avril 2011. Les processus internes seront adaptés aux nouvelles règles unifiées. Ces modifications aideront le CRTC à répondre aux besoins d'un marché convergent et de plus en plus concurrentiel.
Suivi des évaluations et des vérifications	Permanente	Le CRTC prend à cœur l'amélioration de sa gestion des ressources pour mieux servir les Canadiens.	Le CRTC continuera de tenir compte des recommandations formulées dans le rapport de vérification interne de 2010, qui visait à examiner et évaluer l'efficacité et l'efficience des procédures réglementaires, pratiques de gestion, systèmes et processus. En donnant suite aux recommandations du rapport de vérification interne, la direction du CRTC traitera également de certains domaines identifiés comme nécessitant une attention particulière dans le cadre d'une évaluation entreprise sous le Cadre de responsabilisation de gestion.
Un organisme amélioré	Déjà établie	Le CRTC prend à cœur l'amélioration de sa gestion des ressources pour mieux servir les Canadiens.	Le CRTC poursuivra la mise en œuvre des initiatives de renouvellement de la fonction publique, comme : • une révision visant à moderniser les processus internes et à éliminer le dédoublement; • la gestion des talents des employés; • les plans de continuation des postes clés; • un programme de perfectionnement interne en leadership; et • un programme de formation interne pour que les employés puissent accroître leurs connaissances du CRTC et des industries qu'il réglemente.

Analyse des risques

Le CRTC planifie ses activités de 2011–2012 en reconnaissant que l'atteinte des résultats visés sera tributaire de nombreux facteurs, dont certains sont indépendants de

sa volonté. Le CRTC misera sur ses forces, mais il devra également faire face à divers défis et menaces. Par *exemple*, le CRTC doit suivre de près l'évolution effrénée des communications dans le contexte mondial afin de s'y adapter rapidement. Un tel contexte peut mener à des défis sur le plan des ressources.

Les listes qui suivent énumèrent les principales forces et opportunités du CRTC, ainsi que les menaces et défis auxquels il pourrait être confronté au cours des trois années à venir.

Forces et opportunités à saisir

- Les changements technologiques et l'évolution du secteur canadien des communications constituent une belle occasion de produire un contenu canadien de qualité et de développer la prochaine génération des infrastructures.
- À l'heure où l'industrie de la radiodiffusion se prépare à passer au mode numérique, les Canadiens commenceront à avoir accès à des émissions de radio et de télévision de qualité supérieure sur le plan technique.
- Grâce au Fonds pour l'amélioration de la programmation locale, les stations de télévision œuvrant à l'extérieur des marchés métropolitains canadiens peuvent obtenir de l'argent pour assurer et améliorer la qualité de la programmation locale.
- Les nouvelles politiques du CRTC sur la télévision communautaire et sur la radio communautaire et de campus donnent aux Canadiens accès aux ondes et améliorent la diversité des émissions. Ces politiques contribuent ainsi fortement à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.
- Les récentes améliorations au service 911 ont permis d'accroître la sécurité des Canadiens dans l'ensemble du pays.
- À mesure que les parties prenantes des industries de la radiodiffusion et des télécommunications mettent en œuvre les exigences de la politique que le Conseil a récemment adoptée en matière d'accessibilité, il y aura de nombreuses opportunités d'améliorer les services pour les Canadiens ayant un handicap.
- Les protocoles d'entente entre le CRTC et d'autres organismes gouvernementaux permettront d'éliminer le dédoublement des tâches et favoriseront l'échange de renseignements entre les organismes.
- L'unification des *Règles de pratique et de procédure* offrira au Conseil des opportunités de faciliter la réceptivité organisationnelle.
- Le CRTC a demandé à la Cour d'appel fédérale s'il a le pouvoir d'instaurer un régime de compensation permettant de négocier la juste valeur marchande des signaux. La décision de la Cour apportera de la clarté quant à la portée du mandat du CRTC sous la *Loi sur la radiodiffusion*.
- Le CRTC établit des liens constructifs avec les responsables canadiens et internationaux en matière de politiques et de réglementation, qui permettent de profiter des meilleures pratiques.

Défis et menaces

- Les modèles d'entreprise des stations de télévision conventionnelles qui œuvrent dans les secteurs de la production et la diffusion de contenu canadien sont mis à rude épreuve. En plus de subir les pressions causées par le contexte économique mondial actuel, les radiodiffuseurs doivent composer avec certains facteurs, comme la fragmentation de l'auditoire entre les plateformes réglementées et celles non réglementées.

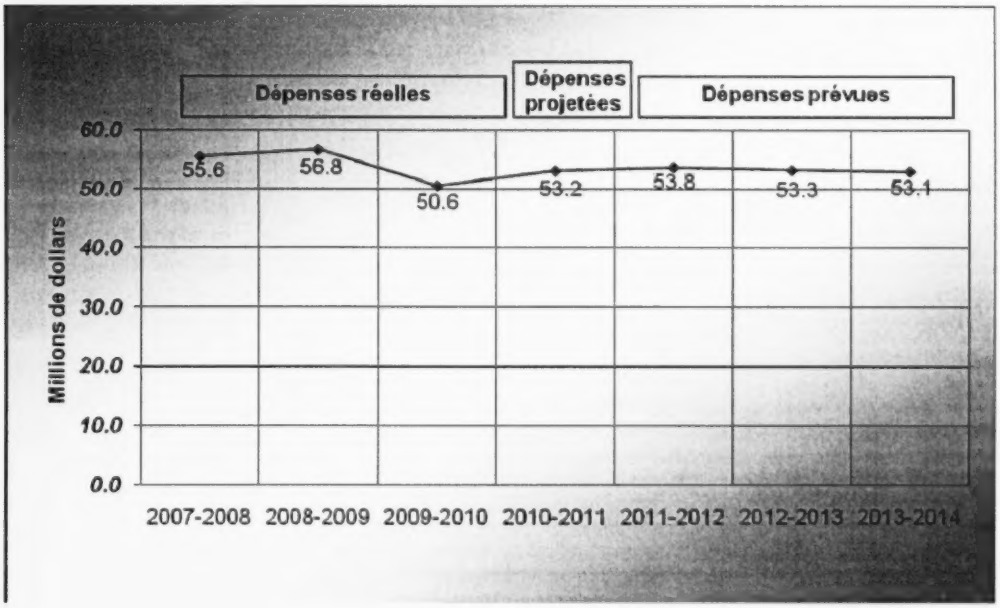
- La mise en application de la réglementation et des conditions de licence est un défi clé du CRTC. Le CRTC doit également demeurer réceptif à l'évolution rapide d'un contexte économique et technologique et en suivre le rythme. Des pouvoirs et des outils supplémentaires pour faire observer les règlements permettraient au CRTC de présenter les meilleurs avantages aux Canadiens.
- Il existe toujours des défis à relever afin d'assurer une transition harmonieuse vers la télévision numérique d'ici le 31 août 2011.
- Le CRTC fait face à un défi croissant alors qu'il est appelé à réglementer les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications sous l'angle de la convergence, et ce, de manière à remplir les objectifs de politique de la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*.
- Le CRTC doit augmenter le nombre de ressources pour accomplir les activités ayant trait à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), y compris l'enquête et la mise en application. Aucun financement à long terme n'est prévu pour ces activités. Sans financement supplémentaire, le CRTC ne pourra s'acquitter de ses responsabilités légales à l'égard de la LNNTE après le 31 mars 2011.
- L'adoption de nouvelles dispositions législatives, telle que la loi antipourriel, a attribué au CRTC de nouvelles responsabilités législatives et exigences de travail qui nécessite des compétences supplémentaires.
- À l'occasion, le gouverneur en conseil demande au CRTC de traiter une question en priorité. Pour répondre à ces demandes, le CRTC doit revoir ses activités planifiées. Par conséquent, certains éléments du présent rapport pourraient être reportés à plus tard ou annulés.
- Près de 30 % des employés du CRTC seront admissibles à la retraite d'ici cinq ans.

Profil des dépenses

Au cours de 2011–12, le CRTC prévoit engager des dépenses de 53,8 millions de dollars afin d'atteindre les résultats escomptés relativement aux activités de programme et de contribuer aux résultats stratégiques. Ce montant représente une hausse de 0,6 million de dollars, soit environ 1,1 %, par rapport à 2010–11.

La figure ci-dessous illustre les tendances du CRTC en matière de dépenses de 2007–08 à 2013–14.

(en millions de dollars)



Le total des dépenses englobe tous les crédits parlementaires et les sources de revenus (budget principal des dépenses, budget supplémentaire des dépenses, transfert de crédits du Conseil du Trésor et revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion au titre de la partie I et des droits de télécommunications). Ce total comprend également les ajustements liés à des reports du budget de fonctionnement.

Au cours des exercices 2007–08 et 2008–09, le Conseil a obtenu un financement temporaire afin de faire face à l'augmentation de la charge de travail attribuable à ses responsabilités législatives et réglementaires. Les détails concernant l'approbation de l'augmentation et les conséquences sur la facturation au sein de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications se trouvent dans la circulaire de radiodiffusion CRTC 2007-9 et la circulaire de télécom CRTC 2007-18, datées du 21 décembre 2007.

Le montant de l'exercice 2009–10 englobe le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses (c.-à-d., le report autorisé du budget et le financement

temporaire reçu pour les activités liées à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus).

Pour l'exercice 2010–11, les dépenses prévues comprennent les fonds prévus dans le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses (c.-à-d. le report de budget autorisé, le financement temporaire lié à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et le financement de la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique*).

Pour 2011–12 à 2013–14, le total des dépenses correspond aux revenus nets en vertu d'un crédit[2], au crédit législatif destiné aux régimes d'avantages sociaux des employés et au crédit budgétaire affecté à la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique*. Le financement additionnel, les rajustements au titre des reports et le financement de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne sont pas connus pour le moment et ne sont donc pas pris en considération.

Budget des dépenses par vote

Pour obtenir des renseignements sur les votes organisationnels ou les dépenses législatives du CRTC, veuillez consulter le budget principal des dépenses de 2011–12. Une version électronique du budget principal des dépenses se trouve à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20112012/me-bpd/toc-tdm-eng.asp

[2] Le CRTC finance ses activités au moyen de droits qu'il facture aux industries qu'il réglemente. Le CRTC a reçu une autorisation de crédit net du Conseil du Trésor et du Parlement. L'autorisation de crédit net permet de financer certains programmes ou activités du gouvernement, le Parlement autorisant un ministère ou un organisme à appliquer les revenus à des coûts directement engagés pour des activités précises. Les droits de licence de radiodiffusion de la partie I et les droits de télécommunications servent à financer le budget de fonctionnement du Conseil. À compter de l'exercice 2010–11, les activités liées à la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique* seront financées par crédit et ne seront pas recouvrées au moyen des droits du CRTC.

Section II : Analyse des activités des programmes

Activités de programmes par résultat stratégique

Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2011–12		**2012–13**		**2013–14**	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
133	17,6	133	17,6	133	17,6

Résultats escomptés de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le système canadien de radiodiffusion regroupe une diversité de voix qui représente la diversité culturelle et linguistique du Canada.	Les niveaux de contenu canadien à la télévision et à la radio.	Au moins 35 % des sélections musicales populaires à la radio et 55 % d'émissions de télévision conventionnelle doivent être canadiennes.
	La diversité de voix, mesurée dans le *Rapport de surveillance* du CRTC, concernant la radio et la télévision conventionnelle.	Un environnement où aucune entité n'accapare une part prépondérante de l'auditoire. Le Conseil examinera attentivement toute transaction donnant à une seule personne le contrôle entre 35 % et 45 % de l'ensemble de l'écoute de la télévision, y compris les auditoires tant des services en direct que des services facultatifs.
Les Canadiens continuent d'accéder au système de radiodiffusion par l'entremise de plateformes traditionnelles et nouvelles.	Les télédiffuseurs conventionnels ont bien géré la conversion de la transmission analogique au numérique afin d'en garantir l'accès à tous les Canadiens.	Tous les télédiffuseurs conventionnels dans les régions urbaines ont parachevé la conversion de la transmission analogique au numérique. Tous les télédiffuseurs conventionnels dans les régions non métropolitaines ont des solutions de rechange en place afin de garantir l'accès au signal numérique.

Principaux éléments de la planification : secteur de la radiodiffusion

Mise en œuvre des politiques relatives aux entreprises de distribution de radiodiffusion et aux services spécialisés

En 2008, le CRTC a annoncé de nouvelles politiques visant à garantir que ses cadres de réglementation en matière de câblodistribution, de distribution par satellite de radiodiffusion directe et d'entreprises de télévision spécialisée et payante sont adéquats pour un environnement numérique à plateformes multiples. La majorité des modifications entreront en vigueur le 31 août 2011, date qui coïncide avec la transition de la télévision analogique vers le numérique. Le CRTC continue de mettre en œuvre ces politiques en préparation à la date butoir. Le cadre de réglementation révisé visera à garantir que les Canadiens continuent d'avoir accès à un large éventail d'émissions canadiennes de qualité.

Renouvellement des licences de la CBC/SRC

En 2011–2012, le CRTC amorcera un processus public en vue de renouveler les licences de tous les services de radio et de télévision de la Canadian Broadcasting Corporation/Société Radio-Canada pour la première fois depuis dix ans. Cette consultation publique permettra de tenir un large débat sur le rôle du radiodiffuseur public national dans l'environnement numérique.

Politique relative à l'accessibilité

Au cours des deux prochaines années, lorsqu'il émettra et renouvellera des licences de télévision et de radio, le CRTC appliquera les exigences et suivra les processus établis dans la politique réglementaire sur l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunication pour les personnes handicapées. Les activités dans le cadre de cette activité de programme serviront à garantir, entre autres, aux personnes handicapées un meilleur accès à la vidéodescription et au sous-titrage codé.

Nouvelles politiques relatives à la télévision communautaire et la radio communautaire et de campus

En 2010, le CRTC a publié de nouvelles politiques pour la radio communautaire et la radio de campus. Les politiques révisées seront mises en œuvre par l'entremise de conditions de licence et de modifications au *Règlement sur la radio*, au *Règlement sur la télédiffusion* et au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*. Ces politiques viseront à garantir que le secteur communautaire contribue pleinement à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

Fond pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)

En 2009–2010, le CRTC a créé le FAPL afin de maintenir la programmation de télévision locale dans les marchés non métropolitains du Canada. En 2011–2012, le CRTC continuera à collaborer à l'administration du FAPL en évaluant les demandes d'exemptions de contribution et d'admissibilité au financement.

Surveillance

En 2011–2012, le CRTC surveillera le rendement financier et le marché de l'industrie des communications canadiennes et de ses participants.

De plus, le Conseil surveiller le développement des exigences de rapport à l'égard des entreprises de radiodiffusion par les nouveaux médias. Le Conseil travaillera de pair avec le Groupe de travail sur la production de rapport des nouveaux médias afin de

trouver des définitions et des mesures appropriées qui faciliteraient l'élaboration, par l'industrie, de critères et d'outils de mesure normalisés. Dans sa politique à l'égard des entreprises de radiodiffusion par les nouveaux médias, le Conseil a reconnu qu'il est nécessaire de mesurer et de surveiller le contenu canadien de radiodiffusion pour vérifier son importance au sein du système canadien de radiodiffusion.

Avantages pour les Canadiens

L'industrie de la radiodiffusion est un élément essentiel de l'économie canadienne. Elle est également l'un des piliers de la culture, de l'information et du divertissement au Canada. Bien que la crise économique mondiale exerce des pressions sur l'industrie, les Canadiens continuent de jouir d'avantages importants, comme :

- plus de 32 700 emplois;
- de nouveaux moyens visant à appuyer la programmation locale;
- des mécanismes de résolution de plaintes rapides et efficaces;
- une diversité des voix au sein de l'industrie des communications canadiennes;
- un meilleur accès aux émissions de télévision par les personnes ayant une déficience;
- un meilleur accès aux émissions de télévision en mode numérique et en haute définition;
- un cadre de réglementation souple et tourné vers l'avenir qui répond aux besoins des consommateurs et aux réalités de l'industrie en constante évolution; et
- un accès aux diverses émissions canadiennes de qualité des secteurs privé, public et communautaire du système canadien de radiodiffusion.

Activité du programme 1.2 : Télécommunications canadiennes					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2011–12		**2012–13**		**2013–14**	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
147	18,0	147	17,8	147	17,6

Nota : Les totaux prévus excluent les postes équivalents à temps plein lié aux activités de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, puisqu'aucune source de fonds n'avait été relevée pour le 1er avril 2011.

Résultats escomptés de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les Canadiens ont plus facilement accès à des services de télécommunications sûrs à des tarifs justes et raisonnables.	Nombre de lignes téléphoniques résidentielles desservies par les concurrents de compagnies de téléphones titulaires.	Augmentation annuelle de 2 %
	Pourcentage du nombre de Canadiens abonnés aux services mobiles.	Augmentation annuelle de 2 %
	Pourcentage du nombre d'abonnés canadiens aux services Internet à large bande de plus de 1,5 Mb/s	Augmentation annuelle de 3 %

Principaux éléments de la planification : secteur des télécommunications

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)
En 2008, le CRTC a mis en place la LNNTE afin de réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités et de contribuer à la protection de la vie privée des Canadiens. En 2011–2012, le CRTC :

- gérera l'administrateur de la LNNTE;
- présentera son rapport annuel au Parlement;
- enquêtera et appliquera les Règles sur les télécommunications non sollicitées; et
- informera les consommateurs et les télévendeurs de l'existence de la LNNTE et des règles de télémarketing.

Plans d'action pour l'examen des mesures de réglementation
En 2007–2008, le CRTC a établi des plans d'action pour revoir certaines mesures de réglementation à la lumière des instructions du gouvernement relatives au recours accru au libre marché. Depuis, le Conseil a examiné la plupart des mesures de réglementation cernées dans les plans d'action en question.

En 2011–2012, le Conseil lancera des instances afin d'examiner les dernières mesures, y compris le régime d'interconnexion des réseaux, les mesures visant les relevés de compte des abonnés et les réparations du câblage intérieur.

Politique relative à l'accessibilité
En 2011–2012, le CRTC mettra en œuvre les obligations à l'intention des fournisseurs de services de télécommunications et les processus de suivi établis dans la politique réglementaire relative à l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion. Les activités dans le cadre de ce programme serviront à garantir, entre

autres, un meilleur accès aux services de relais, aux combinés sans fil mobiles, ainsi qu'aux renseignements et au soutien à la clientèle.

Activités de surveillance
En 2011–2012, le CRTC surveillera le rendement financier et du marché de l'industrie des communications et de ses participants, ainsi que l'arrivée d'installations et de capacité relatives aux services de communication à large bande. Le CRTC évaluera la mesure dans laquelle les Canadiens ont accès à des services de télécommunication de pointe, tout particulièrement aux services mobiles sans fil à large bande. Il continuera de travailler de concert avec Statistique Canada pour simplifier les exigences et les procédures relatives à la collecte de données. Il publiera également son *Rapport annuel de surveillance des communications*.

Règlement de différends
Le rôle du CRTC en matière de règlement des différends s'accentuera à mesure que la concurrence s'intensifiera dans un environnement de convergence moins réglementé dans lequel on laisse agir les forces du marché le plus possible. Les parties sont encouragées à régler leurs différends par voie de négociations bilatérales, médiation ou arbitrage par une tierce partie privée, ou autres. Lorsque les parties ne parviennent pas à résoudre leur différend par ces moyens, elles peuvent faire appel au CRTC pour une médiation assistée, pour l'arbitrage d'une offre finale ou la tenue d'une audience accélérée. Grâce aux outils simplifiés de règlement des différends, les parties ont un cadre réglementaire efficace, prévisible et efficient, et les Canadiens bénéficient de meilleurs services.

Avantages pour les Canadiens

Le CRTC surveille plus de 1 000 fournisseurs de services de télécommunications au Canada, notamment les entreprises de téléphone avec fil et sans fil. Le CRTC collabore de près avec le gouvernement et l'industrie afin d'assurer que la nouvelle économie numérique apporte de nombreux avantages aux Canadiens.

- La confiance des Canadiens envers le commerce électronique et l'Internet augmentera en raison de l'application des mesures législatives antipourriel.
- Les Canadiens continueront de bénéficier de services de télécommunications de pointe grâce au régime d'interconnexion efficace et aux règles garantissant l'accès à des réseaux Internet haute vitesse.
- Au moment où la LNNTE entame sa troisième année d'existence, les processus d'enquête et d'application devraient se traduire par un respect accru des règles et de la vie privée des Canadiens.
- L'examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services des télécommunications se traduira par des mécanismes d'autoréglementation plus rigoureux de l'industrie dans les marchés qui ne sont plus réglementés par le CRTC.

Activité de programme 1.3 : Services internes					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2011–12		2012–13		2013–14	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
168	18,2	168	17,9	168	17,9

Résultats escomptés de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le CRTC met en œuvre un cadre de réglementation et un processus de communication de données nouveaux et simplifiés concernant l'industrie.	Mise en œuvre réussie des *Règles de pratique et de procédure* simplifiées complètes.	D'ici le 1er avril 2011, mise en œuvre de tous les processus internes adaptés aux nouveaux règlements.
Le CRTC est un organisme expert, innovateur et efficace.	Mise en œuvre réussie du plan de continuation du CRTC dans le cadre du plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique.	Un plan de développement des talents est en œuvre pour chaque employé. Tous les postes de direction ont été pourvus.
	Disponibilité et usage des outils d'audience électronique	Tous les documents des audiences publiques sont transmis par voie électronique aux conseillers et membres du personnel.

Principaux éléments de la planification : services internes

Gestion améliorée de la technologie de l'information (TI)
En 2010-2011, le CRTC harmonisera son processus de planification de la TI afin d'en réduire la complexité, de promouvoir l'intégration des systèmes et d'optimiser la prestation de ses services. Au moyen de diverses initiatives, il améliorera ses capacités de communication électronique, mettra en œuvre un système de gestion de cas intégré, accroîtra l'accès des Canadiens à un large éventail d'information et concevra un programme de gestion des risques de la TI et un modèle de gouvernance.

Renouvellement de la fonction publique
Près de 30 % de l'effectif du Conseil sera admissible à la retraite au cours des cinq prochaines années. Le CRTC a mis en œuvre un plan stratégique triennal des ressources humaines axé sur le recrutement, le perfectionnement et la rétention des employés possédant les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaires pour réaliser les objectifs du CRTC. Le Conseil poursuivra la réalisation d'importantes initiatives comme la formation pour le perfectionnement du leadership, la normalisation des postes ainsi que la formation et le perfectionnement professionnels. Le Conseil a également procédé à un examen plus long de ses processus internes afin de s'assurer

qu'ils sont à jour et qu'ils répondent aux besoins de l'organisme et de ses parties prenantes.

Écologisation des processus liés aux audiences publiques

Le CRTC continuera d'offrir un accès en ligne à tous les documents liés aux audiences et tout le personnel du Conseil aura accès à des versions électroniques des documents par l'entremise de son nouvel outil d'audience électronique. De plus, il adoptera une méthode révisée pour le dépôt et la distribution sécurisés de la documentation officielle par l'entremise de son site Web. Les téléconférences et les vidéoconférences sont considérablement utilisées pour les réunions du Conseil. Ces pratiques permettront au CRTC de diminuer ses coûts et d'offrir au public des services plus rapides, efficients et écologiques.

Le CRTC adoptera ces mesures, ainsi que d'autres mesures, afin de réduire au minimum les coûts et diminuer son empreinte écologique. Ces initiatives sont conformes aux mesures de limitation des coûts du gouvernement incluses dans le budget 2010 et à la directive du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur les dépenses liées aux déplacements, à l'accueil et aux conférences.

Avantages pour les Canadiens

Les changements technologiques continuent leur évolution rapide au sein de l'industrie des communications canadiennes. Le CRTC s'adapte à cet environnement en introduisant plusieurs initiatives, comme :

- de nouveaux processus qui permettront un accès plus rapide et plus efficace à ses renseignements;
- de nouvelles règles de procédure simplifiées et unifiées qui seront mieux adaptées aux nouvelles technologies et à une industrie des communications de plus en plus intégrée;
- des capacités de communications électroniques améliorées qui permettront de fournir aux Canadiens un service et un accès améliorés; et
- des pratiques écologiques qui permettront de réduire les coûts, d'améliorer l'efficacité et qui réduiront les effets sur l'environnement.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants financiers

Points saillants financiers prospectifs

Les points saillants financiers prospectifs présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités visent à donner une vue d'ensemble des opérations financières du CRTC. Ces points saillants financiers prospectifs sont préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice dans le but de renforcer la responsabilité de rendre des comptes et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Vous trouverez l'état des résultats prospectifs et les notes pertinentes sur le site Web du CRTC.

(en millions de dollars)

État condensé des résultats Pour l'exercice (se terminant le 31 mars 2012)	**PROSPECTIF 2011-2012**
Revenus	
Total des revenus	160,0
Dépenses	
Total des dépenses	64,3
Résultats d'exploitation nets	95,7

État condensé de la situation financière

Pour l'exercise (se terminant le 31 mars 2012)
(en millions de $)

Actif	4.1	**Passif**	12.9
		Equity	-8.8
Total de l'actif	**4.1**	**Total du passif**	**4.1**

Tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version électronique du *Rapport sur les plans et les priorités* 2011-2012 sont disponibles sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/info/info-fra.asp.

- Sources des revenus disponibles et non disponibles
- Frais imposés aux usagers

Vous trouverez l'état des resultants prospectifs et les notes pertinentes sur le site Web du CRTC.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Autres éléments d'intérêt

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
http://www.crtc.gc.ca/fra/accueil-home.htm

La liste des conseillers et sécrétaire général
http://www.crtc.gc.ca/fra/about/commissioners.htm

Bureaux régionaux et centres de documentation
http://www.crtc.gc.ca/fra/offices.htm

La liste des lois et règlements qui concernent le CRTC
http://www.crtc.gc.ca/fra/lois-statutes.htm

Liste nationale des numéros de télécommunications exclus
http://www.crtc.gc.ca/fra/telemarketing.htm

Glossaire du CRTC
http://www.crtc.gc.ca/fra/glossaire-glossary.htm